gemeente Overbetuwe

GEMEENTEBLAD

Officiële uitgave van gemeente Overbetuwe.

Nr. 22482
17 maart
2015

Klachtenverordening gemeente Overbetuwe

Ons kenmerk: 14RB000184

Nr. 9
De raad van de gemeente Overbetuwe;
gelezen het raadsvoorstel van burgemeester en wethouders van 13 januari 2015;
gelezen het advies van de voorbereidende vergadering van 24 februari 2015;
gelet op artikel(en) 147 en 149 van de Gemeentewet en hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;
b e s l u i t :
vast te stellen de

Klachtenverordening gemeente Overbetuwe 2015

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Deze verordening verstaat onder:

a. bestuursorgaan : de gemeenteraad, burgemeester en wethouders en/of de burgemeester;
b. gemeente : de gemeente Overbetuwe;
c. klacht : een uiting van onvrede over een gedraging van een bestuursorgaan, waaronder mede wordt verstaan de gedraging van een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van dat bestuursorgaan, als bedoeld in hoofdstuk 9 van de wet;
d. klager : degene die een klacht, als bedoeld in artikel 9:1 van de wet, heeft ingediend;
e. ombudsman : het door het bevoegde bestuursorgaan aangewezen onafhankelijke orgaan waar een klacht in tweede instantie kan worden ingediend;
f. seniorenconvent : de fractievoorzitters of hun plaatsvervangers en de voorzitter van de raad;
g. wet : de Algemene wet bestuursrecht.

Artikel 2 Indiening klacht

1. Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend. Bij schriftelijke indiening kan de klager gebruikmaken van het klachtenformulier, zoals door burgemeester en wethouders is vastgesteld.
2. Op een ingediende klacht wordt de datum van ontvangst vermeld.

Artikel 3 De klachtencoördinator

1. Burgemeester en wethouders wijzen een gemeentelijke klachtencoördinator aan.
2. De klachtencoördinator beoordeelt of een klacht in behandeling wordt genomen. Als een klacht in behandeling wordt genomen, deelt de klachtencoördinator dit binnen twee weken na ontvangst van de klacht aan de klager mee. Hierbij wordt vermeld wie de klachtbehandelaar is en welke procedure daarbij wordt gevolgd.
3. Als een klacht niet in behandeling wordt genomen, stelt de klachtencoördinator de klager hiervan zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht in kennis.
4. De klachtencoördinator bewaakt de voortgang van de klachtenprocedures en voert de algemene coördinerende werkzaamheden in het kader van de klachtafhandeling uit.

Artikel 4 Buiten behandeling laten van een klacht

Een klacht wordt niet in behandeling genomen als zij betrekking heeft op een gedraging:

a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de wet is behandeld;
b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden, tenzij de gevolgen van de gedraging zich pas na een jaar openbaren, in welk geval zo spoedig mogelijk daarna de klacht wordt ingediend;
c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
d. waartegen door de klager beroep kan of kon worden ingesteld;
e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest;
f. zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging

van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van de justitie of een vervolging gaande is.

Artikel 5 Mediation

Na ontvangst van een klacht kan een onderzoek worden ingesteld naar de mogelijkheid om de klacht door middel van mediation op te lossen.

Artikel 6 De klachtbehandelaar

1. De afhandeling van een klacht vindt plaats door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest: de klachtbehandelaar. Een uitzondering geldt voor een klacht gericht tegen de raad of burgemeester en wethouders.
2. Als klachtbehandelaar treedt op:

bij een gedraging van:	klachtbehandelaar:
raad	raad
raadslid	seniorenconvent
burgemeester en wethouders	burgemeester en wethouders
burgemeester	burgemeester en wethouders
wethouder	burgemeester en wethouders
gemeentesecretaris	burgemeester en wethouders
directeur bedrijfsvoering	gemeentesecretaris
teammanager	directeur bedrijfsvoering
medewerker	teammanager
griffier	voorzitter raad en voorzitter raadspresidium
medewerkers griffie	griffier
heffingsambtenaar	gemeentesecretaris
invorderingsambtenaar	gemeentesecretaris
leerplichtambtenaar	gemeentesecretaris

3.De klachtbehandelaar behandelt de klacht vertrouwelijk.

Artikel 7 Gelegenheid tot horen

1. De klachtbehandelaar stelt de klager en de degene op wie de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
2. De klachtbehandelaar kan van het horen afzien, als de klacht kennelijk ongegrond is of wanneer de klager verklaard heeft geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 8 Afdoeningsbrief klacht

1. De klachtbehandelaar handelt de klacht af binnen zes weken na ontvangst van de klacht.
2. De klachtbehandelaar kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de degene op wie de klacht betrekking heeft.
3. De klachtbehandelaar stelt de klager en de degene op wie de klacht betrekking heeft schriftelijk en gemotiveerd in kennis van:
   a. de bevindingen van het onderzoek naar de klacht;
   b. zijn oordeel daarover alsmede de eventuele conclusies die hij daaraan verbindt.
4. De klachtencoördinator en de directeur bedrijfsvoering ontvangen een afschrift van de afdoeningsbrief.

Artikel 9 Behandeling klacht in tweede instantie door de ombudsman

1. In de afdoeningsbrief aan de klager, als bedoeld in artikel 9:12 van de wet, wordt vermeld dat, als de klager het niet eens is met de afhandeling van zijn klacht, hij een klacht in kan dienen bij de ombudsman.
2. De klachtencoördinator treedt op als gemeentelijk contactpersoon in contacten met de ombudsman, die voortvloeien uit de externe klachtbehandeling.
3. De klachtencoördinator verzorgt de correspondentie, de advisering en de dossiervorming over een klacht die in tweede instantie bij de ombudsman is ingediend.



Artikel 10 Jaarverslag

1. De klachtencoördinator brengt jaarlijks verslag uit aan burgemeester en wethouders over de afhandeling van de ontvangen klachten en doet hierbij zonodig aanbevelingen.
2. Het verslag, als bedoeld in het eerste lid, wordt ter kennisneming aan de raad aangeboden.

Artikel 11 Hardheidsclausule

Burgemeester en wethouders kunnen één of meerdere artikelen van deze verordening buiten toepassing laten of daarvan afwijken, voor zover toepassing, gelet op het belang van een zorgvuldige afhandeling van klachten, leidt tot een onbillijkheid van overwegende aard.

Artikel 12 Intrekking oude regeling

De Klachtenverordening gemeente Overbetuwe 2011 , zoals vastgesteld bij besluit van 20 december 2011 , wordt ingetrokken.

Artikel 13 Overgangsregeling

Klachten die zijn ingediend vóór de inwerkingtreding van deze verordening, worden afgehandeld op grond van de Klachtenverordening gemeente Overbetuwe 2011.

Artikel 14 Inwerkingtreding

Deze verordening treedt in werking op de dag na datum bekendmaking en werkt terug tot en met 1 januari 2015.

Artikel 15 Citeertitel

Deze verordening wordt aangehaald als: Klachtenverordening gemeente Overbetuwe 2015.
Aldus besloten in zijn openbare vergadering
van 10 maart 2015.
DE RAAD VOORNOEMD,
de griffier, A.J. van den Brink MBA
de voorzitter, drs A.S.F. van Asseldonk